

La démarche de choix d'un PABX

Un site qui parle du sujet

<http://www.ypsolog.com/docs/comp/other/telephonie.html>

La démarche de choix d'un PABX se rapproche d'une démarche classique

L'objectif est de mettre en œuvre la stratégie télécom de l'entreprise en respectant :

- les orientations définies
- les budgets prévus
- les plannings prévus

Choisir un PABX, surtout lorsqu'il s'agit de remplacer un outil existant par un autre plus évolué ou plus performant, implique de tenir forcément compte de l'existant : quels sont les câblages déjà installés dans les locaux où va servir le PABX ? de quel type sont les lignes raccordées vers l'extérieur (analogiques, Numéris, ATM, X25...) ? que vont devenir les postes téléphoniques utilisés avec la précédente installation ? quels sont les besoins actuels (en termes de nombre de lignes extérieures, de postes en interne, de fonctions à gérer) et comment envisage-t-on leur évolution ? La réponse au premier point est assez simple : le câblage interne doit pouvoir gérer toutes les ressources qui lui seront raccordées, qu'il s'agisse du téléphone ou du réseau informatique, et donc être capable de gérer de hauts débits (paire torsadée ou fibre optique). Pour le deuxième point, Numéris est de toute manière incontournable alors que les liaisons X25 ou ATM ne s'imposent que pour l'interconnexion de plusieurs sites. Quant aux postes déjà présents, ils ne pourront être réutilisés - éventuellement - qu'avec un PABX provenant du même fournisseur que le précédent, étant donné qu'il n'existe aucune compatibilité entre postes et autocommutateurs de provenances différentes. Et encore ne donneront-ils pas forcément accès à toutes les nouvelles fonctions gérées par le futur autocommutateur. Il s'agit donc d'une ligne budgétaire à prendre en compte dès le départ pour éviter les mauvaises surprises.

Les éléments stratégiques nouveaux :

- l'intégration voix-données
- l'externalisation ou non des services

Les étapes de la démarche

1 organiser le projet

- en prenant en compte
 - les orientations définies
 - les budgets prévus
 - les plannings prévus
- valider le planning
- réaliser un avant projet qui peut être détaillé pour valider la faisabilité de la solution auprès de fournisseurs

2 Réaliser le dossier de consultation des entreprises (DCE)

Ce dossier spécifie les besoins et les contraintes. Il s'appuie sur les documents suivants

- analyse de l'existant
- analyse des besoins nouveaux
- architecture désirée et services attendus
- plan de migration prévu

La démarche de choix d'un PABX

Il donne pour les fournisseurs :

- le cahier des charges exhaustif avec des critères de choix (sans oublier l'aspect maintenance, évolutivité, le délai de livraison, le mode de paiement)
- le plan de réponse structuré pour faciliter l'analyse des propositions

3 Appel d'offre ou consultation

- publication de l'appel d'offre ou choix de fournisseurs potentiels(par présélection).
- Rencontres et échanges avec les soumissionnaires (question-réponse)
- Réception des réponses (ouverture des plis)

4 Analyse des offres

- élaboration de critères de choix pour une pré-analyse (techniques, financiers, qualitatifs,...)
- analyse détaillée avec éventuellement processus itératif de questions-réponses pour clarifier.
- Mise à jour éventuelle des offres
- Choix

5 Rédaction du marché

- rédaction du document contractuel qui reprend le DCE, la réponse fournisseur et les compléments

6 Déploiement pour mettre en service le système dans les délais prévus et conformément à l'attente

- définition de planning détaillé (tâches, délais, intervenants)
- contrats (abonnements, travaux annexes)
- coordination des intervenants (fournisseur, bâtiment, énergie, opérateur)
- définition des configurations détaillées :
 - collecte des données
 - définition des plans de routage, de numérotation
- Communication interne et externe
- Organiser la formation (contenu, le choix des personnes,...)
- Effectuer les réunions d'avancement (planning, conformité des réalisations,...)
- Réception des travaux
- Basculement (plan, équipes, coordination, mise en exploitation)
- Assistance (hot line)
- Réglages des problèmes éventuels
- Exploitation
 - Maintenance préventive, de niveau 1, 2,...
 - Gestion des configurations (postes, services communs,..)
 - Gestion technique (taxation, trafic, documentation)

La démarche de choix d'un PABX